

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日

Date of Application:

2002年 7月11日

出 願 番 号

Application Number:

特願2002-202099

[ST.10/C]:

[JP2002-202099]

出 願 人

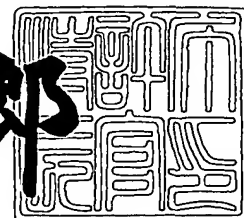
Applicant(s):

株式会社リコー

2003年 5月 9日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

太田 信一郎



出証番号 出証特2003-3034018

【書類名】 特許願

【整理番号】 0203946

【提出日】 平成14年 7月11日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体

【請求項の数】 8

【発明者】

【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

【住所又は居所】 東京都中央区銀座 7 - 1 3 - 1 0 東京リコー株式会社
内

【氏名】 菅 忠明

【特許出願人】

【識別番号】 000006747

【氏名又は名称】 株式会社リコー

【代表者】 桜井 正光

【代理人】

【識別番号】 100079843

【弁理士】

【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

【識別番号】 100112313

【弁理士】

【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 014465

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 営業活動の計画を作成し、その計画によって管理する営業活動支援システムにおいて、営業員に対して、案件の重要度に応じて設定したターゲットごとに、活動計画工数を算出して当該営業員およびそのマネージャへ通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 2】 請求項 1 に記載の営業活動支援システムにおいて、前記案件の重要度は、この案件の顧客の企業情報および案件の規模と成約確度とによって決定することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 3】 請求項 1 または 2 に記載の営業活動支援システムにおいて、前記活動計画工数は、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た行動パターンから業務の実施にかかる時間を抽出し、この時間に当該案件の損益計算値に応じた係数を掛けて計算することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 4】 請求項 1、2 または 3 に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の前記活動計画工数の総和が自分の稼働工数を超えた場合、個別情報を加味して最適な他の営業員へ振り分けて、当該営業員の活動計画工数を稼働工数以内に抑えるようにしたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 5】 請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員が案件の活動に使った活動実績工数と前記活動計画工数との差異に応じて、その案件に関する情報をマネージャへ通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 6】 営業活動の計画を作成し、その計画によって管理する営業活動支援システムにおいて、営業員に対して、案件の顧客の企業情報および案件の規模と成約確度とによって決定する重要度に応じて設定したターゲットごとに、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た行動パターンから業務の実施にかかる時間を抽出し、この時間に当該案件の損益計算値に応じた係数を掛けて活動計画工数を算出して当該営業員およびそのマネージャへ通知することを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項7】 コンピュータを、請求項1乃至6のいずれか1に記載の営業活動支援システムとして実行させるためのプログラム。

【請求項8】 請求項7に記載の営業活動支援システムのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、営業活動支援システム、プログラムおよび記録媒体に関し、特に、会社として重要な案件に対して効果的に営業活動を行わせるために用いて好適である。

【0002】

【従来の技術】

セールスマンが営業活動をする場合、自分の担当する商品のうち最も収益率の高い商品に的を絞り、その商品の見込み客に対して繰り返し訪問して顧客を開拓していく。

その過程で発生した案件は、営業員の主観や経験に基づいて案件の優先順位を決定し、すべての案件の受注を目指して活動している。

【0003】

一方、最近ではますます競争が激化してきており、できるだけ少ない人員、設備、時間で最大の収益をあげられることが求められている。

そのために、各企業はSFA（Sales Force Automation）システムを導入して、営業活動を効率的に推進し、企業収益を改善しようとしている。

【0004】

このSFAシステムは、全社的に営業活動に有用な情報を蓄積し、その情報を利用することによって営業部門全体での活動効率をあげることができる。

例えば、

・商談に対する活動記録を日報として登録することによって、進捗状況を管理する。

- ・蓄積された顧客の過去の活動履歴を参照して新たな商談につなげる。
- ・訪問先から商談の各段階に必要な営業資料を即座に取り出す。
- ・ベテラン営業員の行動実績を行動パターンとして登録し、それを新人が参照して自分の営業活動の手本とする。

【 0 0 0 5 】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、営業活動は営業員個人に任されており、さらに、マネージャが具体的なデータを捉えた管理を行っていないため、結局、上述した S F A を活用した効果的な営業活動とその管理がなされていないのが現状である。

例えば、ターゲット（訪問先）を設定するのも、担当営業員に任されており、営業会議や打ち合わせのときにもデータ不在であるため、ただ「やってこい」の指示で終わっている。

【 0 0 0 6 】

また、マネージャは、ターゲットへの継続的な活動より、「ポット出」の目先の案件を優先してしまう。そのため、営業員が設定したターゲットもそのうちに忘れ去られてしまい、マネージャと営業員とでそのターゲットに関する打ち合わせもなくなってしまう。

さらに、例えマネージャがターゲットを設定したり、忘れないとしても、営業員がそのターゲットにかけた活動工数を把握してはならず、進捗確認があいまいとなっている。

【 0 0 0 7 】

本発明は、上述した実情を考慮してなされたもので、会社として重要な案件に対して効果的に営業活動を行わせ、適切な管理ができる営業活動支援システム、営業活動支援システムの機能を実行するためのプログラムおよびそのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供することを目的とする。

【 0 0 0 8 】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、本発明の請求項 1 の営業活動支援システムは、営業活動の計画を作成し、その計画によって管理する営業活動支援システムにおい

て、営業員に対して、案件の重要度に応じて設定したターゲットごとに、活動計画工数を算出して当該営業員およびそのマネージャへ通知することを特徴とする。

また、本発明の請求項 2 は、請求項 1 に記載の営業活動支援システムにおいて、前記案件の重要度は、この案件の顧客の企業情報および案件の規模と成約確度とによって決定することを特徴とする。

また、本発明の請求項 3 は、請求項 1 または 2 に記載の営業活動支援システムにおいて、前記活動計画工数は、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た行動パターンから業務の実施にかかる時間を抽出し、この時間に当該案件の損益計算値に応じた係数を掛けて計算することを特徴とする。

【 0 0 0 9 】

また、本発明の請求項 4 は、請求項 1、2 または 3 に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員の前記活動計画工数の総和が自分の稼働工数を超えた場合、個別情報を加味して最適な他の営業員へ振り分けて、当該営業員の活動計画工数を稼働工数以内に抑えるようにしたことを特徴とする。

また、本発明の請求項 5 は、請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 に記載の営業活動支援システムにおいて、営業員が案件の活動に使った活動実績工数と前記活動計画工数との差異に応じて、その案件に関する情報をマネージャへ通知することを特徴とする。

【 0 0 1 0 】

また、本発明の請求項 6 の営業活動支援システムは、営業活動の計画を作成し、その計画によって管理する営業活動支援システムにおいて、営業員に対して、案件の顧客の企業情報および案件の規模と成約確度とによって決定する重要度に応じて設定したターゲットごとに、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た行動パターンから業務の実施にかかる時間を抽出し、この時間に当該案件の損益計算に応じた係数を掛けて活動計画工数を算出して当該営業員およびそのマネージャへ通知することを特徴とする。

また、本発明の請求項 7 のプログラムは、コンピュータを、請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 に記載の営業活動支援システムとして実行させるためのプログラムで

ある。

また、本発明の請求項 8 の記録媒体は、請求項 7 に記載の営業活動支援システムのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【 0 0 1 1 】

以上の構成により、営業員は会社として重要な案件に対する顧客をターゲットとし、その顧客に専念でき、無駄な訪問がなくなるので、営業部門全体での業績を向上させることができる。

また、多数の重要案件を担当する営業員の活動工数の不足分を最適な他の営業員へ割り当てることによって、販売チャンスを逃さないで、営業部門全体での業績を向上させることができる。

また、案件の重要度に応じて、その案件にかける活動工数とその実績がマネージャへ通知され、各営業員のターゲットに対する進捗状況を明確に確認できるので、マネージャは営業員を適切に指導することができる。

【 0 0 1 2 】

【発明の実施の形態】

以下、図面を参照して、本発明の営業活動支援システムに係る一実施形態を説明する。

図 1 は、本実施形態の営業活動支援システムの全体構成を示すブロック図である。図 1 において、本実施形態の営業活動支援システム 1 0 は、工数算定部 1 1、実績登録部 1 7、進捗管理部 1 8、顧客 DB（データベース） 1 9、商品 DB（データベース） 2 0、営業担当 DB（データベース） 2 1、案件 DB（データベース） 2 2、行動パターン DB（データベース） 2 3、活動実績 DB（データベース） 2 4 を少なくとも備えている。

さらに、工数算定部 1 1 は、ターゲット設定部 1 2、P/L 算定部 1 3、工数配分部 1 4、工数再配分部 1 5、通知部 1 6 とからなっている。

このような構成の本営業活動支援システム 1 0 に対し、営業員およびマネージャは、それぞれの端末（営業員端末 3 0、マネージャ端末 4 0）からアクセスする。

【 0 0 1 3 】

また、本営業活動支援システムの機能を1つのコンピュータで実現してもよいが、それぞれ別々のコンピュータで実現してもよい。また、各データベースは、データベースサーバを介してアクセスするように構成してもよい。

以下では、説明を簡単にするために1つのサーバで管理されているものとする。

また、上記のコンピュータ、データベースおよび営業員やマネージャの使う端末を接続する通信網としては、専用回線網や公衆回線網を利用して、LAN (Local Area Network)、WAN (Wide Area Network) またはインターネットのいずれであってもよい。

【0014】

営業員は、営業員端末30を用いて、営業員の営業活動中に得た顧客や案件その他営業活動に有用な情報を入力してデータベースへ登録、また、営業活動上必要な顧客に関する情報の取得や各案件の活動計画および活動実績の登録・閲覧等を行う。

マネージャは、マネージャ端末40を用いて、部下の各営業員の活動工数を確認して、最適な営業員の工数配分を確認し、活動実績と合わせて進捗管理や指導を行う。

営業員やマネージャの端末としては、その端末を使う状況によりパーソナルコンピュータ（ノート型、デスクトップ型等）、PDA (Personal Digital Assistant) や携帯電話等のいずれであってもよい。

【0015】

顧客DB19は、顧客に関する情報として、顧客に関する書誌事項（名称、住所、担当者の部署や名前等）、企業情報（企業規模、将来性等）、他社情報および案件番号を保持している。

商品DB20は、販売対象商品とその商品のオプションからなる構成情報、商品の価格、保守契約費用、消耗品価格等からなる価格情報や、設置費用、搬入費用、保守費用、人件費および間接経費等の費用に関する情報を保持する。

また、これらの商品が重点的に販売すべき商品か否かの区別（例えば、キャンペーン商品）も保持している。

【0016】

営業担当DB21は、営業部門ごとにマネージャとその部下の営業員について、担当範囲、熟練の度合い、連絡先（メールアドレス等）および工数算定部11で算定された活動計画工数および実績登録された活動実績工数を保持する。

【0017】

案件DB22は、過去および現在進行中の案件に関する情報、例えば、案件番号、担当の営業員、熟度、商談の成約確度、対象商品、その構成、売上粗利益金額、納入形態、成約状況、成約金額、P/L（損益計算書）等を保持している。

ここで、熟度は、商談の準備から成約にいたるまでの営業活動行為を目的順に並べた商談の進捗度合いであり、低熟度（接点確保、リレーション確立、状況精査）、中熟度（興味付け、ニーズ把握、課題抽出）および高熟度（本格提案、購買阻害要因の排除、受注）の9段階に分けられている。

【0018】

行動パターンDB23は、優秀な営業員の行動を分析して、商談を成約に導くための各熟度に応じた営業活動のガイドラインを商品タイプ等に分けて集積したものである。このガイドラインには、各熟度において実施すべき業務（例えば、商品明細決定、見積書作成、プレゼンテーション等）目標、その業務を遂行する上で必要な情報、その業務の遂行方法およびその業務に費やされる標準遂行時間、訪問回数等からなっている。

【0019】

活動実績DB24は、案件ごとに、案件番号、商談の成約確度、商談進捗の熟度、実施日時、実施状況のコメント等を保持している。

【0020】

実績登録部17は、営業員端末30から入力された各熟度に応じて営業活動した案件別の進捗状況を活動実績DB24へ蓄積する。

さらに、当該営業員の案件に対する活動工数の実績値を更新して営業担当DB21へ格納する。

また、入力された活動実績を進捗状況としてメール等でマネージャへ通知する。

【0021】

蓄積情報としては、商談進捗が低熟度であるときには、案件番号、熟度、実施日時、実施状況のコメント等であり、熟度が進むにしたがって、商談の成約確度等を活動実績DB24へ追加していく。

また、対象商品の構成、売上粗利益金額、納入形態の情報は、案件ごとに案件DB22へ蓄積する。

さらに、営業員がその営業活動の結果得られた他社情報や顧客の問題点等の情報や、成約した場合にはその成約した案件番号を顧客DB19へ蓄積する。

【0022】

工数算定部11は、営業員端末30により日々の営業活動の進捗が入力され（実績登録部17）、マネージャからの指示、営業会議の前または定期的に全営業員または指定した営業員の活動計画工数を算定して、営業担当DB21へ格納し、営業員およびマネージャへメール等で通知する。

工数算定部11は、ターゲット設定部12、P/L算定部13、工数配分部14、工数再配分部15、通知部16と順次起動して、営業員ごとにターゲットごとの活動計画工数を算定する。

【0023】

ターゲット設定部12は、案件DB22から営業員の担当している案件を抽出して、顧客DB19の企業規模、将来性（例えば、日経ランキングのような外部の評価機関での評価）や過去の取引、信用度等の情報、および案件DB22の商談規模、成約確度、回収条件や熟度に基づき、各案件のランク（活動優先順位）を決定する。

例えば、売上見込み金額が100万円以上で、「カラープリンタ」、「カラーデジタル複合機」、「カラーデジタル複写機」等の重点商品や、キャンペーンを行っている重点商品で高収益・高確度が見込まれる案件は高いランクとなる。

また、売上見込み金額が5000円未満の、主に「サプライ商品」、「サポート&サービス」や単独品等が対象となる案件は低いランクである。

【0024】

P/L算定部13は、営業員の案件ごとにP/L（損益計算書）を算定する。

まず、案件の対象としている商品構成およびオプション構成、保守経費、人件費等を商品DB20から抽出し、一括値引きやオプションごとの値引率、商品タイプ、リース（年数、料率等）、買い取りか否か等から粗利益を計算する。

さらに、商品タイプ、契約形態、保守契約、消耗品取引および人件費を加味して、稼働年数またはリース期間におけるランニングコストを計算することによって、その商品の生涯に渡る粗利益、貢献利益（粗利益から部門の変動経費を差し引いたもの）および部門利益（貢献利益から部門の固定経費を差し引いたもの）を計算して損益計算書を作成する。

【0025】

工数配分部14は、案件に近いガイドラインを行動パターンDB23から選び、このガイドラインにより熟度ごとの実施期間と実施時間を抽出する。

次に、この実施時間を実施期間内にP/L（例えば、部門利益を代表値として計算に使うとする。）および営業員に業務能力に合わせて時間配分を行う。ただし、熟度が進行している場合には、現段階以降に対してのみ活動計画工数を計算する。

$$(\text{活動計画工数})_i = (\text{実施時間})_i \times (\text{業務能力}) \times (P/L) / \alpha_i$$

ここで、添え字*i*は熟度を表し、 α_i は熟度*i*における1実施時間に上げる利益を表している。

【0026】

このようにして計算された活動計画工数は、例えば、図2に示すような形式にまとめられる。図2は、半年ごとに営業員に対して計算された活動工数表であり、ランク（活動優先順位）の高いターゲット（顧客）順に、対象商品、案件番号、熟度、P/Lおよび各月の活動工数（日数）が配分される。各月の活動工数は、工数算定部11で算定された計画値と、実績登録部17で累積される実績値の欄からなっている。

【0027】

工数再配分部15は、各月における営業員の活動計画工数の合計がその月の稼働工数（日数）の90%以上になっている場合には、オーバーワークとなるため、稼働工数（日数）以下になるようにランクの低い案件を担当から外す。

この外した案件の商品に最適な他の営業員を営業担当DB21から抽出し、その営業員へ外した案件を割り当て、活動工数表を修正する。

割り当てる営業員がないときには、最初に外した案件よりもランクの高い案件に変えて再配分を行うようにして、最適な配分ができるまで繰り返す。

【0028】

通知部16は、活動工数表を営業員ごとに営業担当DB21へ格納するとともに、当該営業員およびそのマネージャへメール等で通知する。

【0029】

進捗管理部18は、各営業員から実績登録が行われて、営業担当DB21の活動工数表の実績値が更新されると計画工数とを比較し、進捗状況が思わしくない場合には、その案件に関する情報（案件番号、営業員名等）をマネージャへメール等で通知する。マネージャは、このメールの表示内容と当該営業員のこれまでの活動実績とを勘案して、該当営業員を指導する。

【0030】

以上のように構成した本営業活動支援システム10を用いると、営業員を重要な案件に集中させることができる。

また、多数の重要案件を担当する営業員の活動工数の不足分を最適な他の営業員へ割り当てることによって、販売チャンスを逃さないの、営業部門全体での業績を向上させることができる。

また、重要な案件のターゲットが通知されるので、無駄な訪問がなくなる。

【0031】

また、案件の重要度に応じて、その案件にかかる活動工数とその実績がマネージャへ通知され、各営業員のターゲットに対する進捗状況を明確に確認できるので、マネージャは営業員を適切に指導することができる。

【0032】

以下、本営業活動支援システムの動作を、図3および図4を用いて説明する。

営業員は、案件が発生すると、発生した案件をデータベース（案件DB22）へ登録するとともに、案件が新たに登録されたことをマネージャへ通知する。

【0033】

次に、営業員は、顧客へのアプローチがまだ低熟度であるときには、案件番号、熟度、実施日時、実施状況のコメント等を入力して、日々の営業活動を案件別の進捗状況としてデータベース（活動実績DB24）へ蓄積し、さらに、その顧客へのアプローチの熟度が進むにしたがって、商談の成約確度等を追加していく。

また、対象商品の構成、売上粗利益金額、納入形態の情報をデータベース（案件DB22）へ蓄積する。

また、その営業活動中に得た他社情報や顧客の問題点等の情報をデータベース（顧客DB19）へ蓄積し、成約した場合には、その成約した案件番号をデータベース（顧客DB19）へ蓄積する。

【0034】

次に、営業員によって日々の営業活動の進捗が登録されると、マネージャの指示、営業会議の前または定期的に、各営業員に対する活動工数表を計算して、データベース（営業担当DB21）へ登録し、営業員およびマネージャへ通知する。

この活動工数表は、次の手順で作成される。

【0035】

（１）案件DB22から営業員の担当している案件を抽出して、顧客DB19の企業規模、将来性や過去の取引、信用度等の情報、および案件DB22の商談規模、成約確度、回収条件や熟度に基づき、各案件のランク（活動優先順位）を決定する。

（２）営業員の案件ごとに、対象商品の粗利益と、契約形態、保守契約、消耗品取引および人件費を加味して、稼働年数またはリース期間におけるランニングコストを計算することによって損益計算書を作成する。

（３）案件に近いガイドラインを行動パターンDB23から選び、このガイドラインから得た各熟度の実施期間ごとにP/Lに応じた計画工数を計算する。

（４）各月における営業員の活動計画工数の合計がその月の稼働日数の90%以上になっているかを判定し、オーバーワークとなっているときはランクの低い案件を担当から外して、最適な他の営業員へ割り当てて、活動工数表を修正する。

【 0 0 3 6 】

さらに、営業員の活動計画工数と累積活動実績工数との差異があれば、マネージャへ進捗状況をメール等で通知するので、マネージャはこのメールの表示内容に応じて、該当営業員を指導する。

【 0 0 3 7 】

さらに、本発明は上記の実施形態のみに限定されたものではない。

図5は、本発明の営業活動支援システムをコンピュータで実現するときのハードウェアの構成を示すブロック図である。即ち、このコンピュータは、入力装置101、表示装置102、記憶装置103、メモリ104、CPU（Central Processing Unit；中央処理ユニット）105、媒体読取装置106とネットワーク接続装置107をデータバス108で接続する。

【 0 0 3 8 】

入力装置101は、キーボード、マウスまたはタッチパネル等により構成され、営業員やマネージャ等が営業活動の進捗状況および操作指令を入力するのに使用される。

表示装置102は、ディスプレイ装置や液晶ディスプレイ装置等により構成され、入力装置101から入力された情報や操作結果などを表示させるのに使用される。

【 0 0 3 9 】

記憶装置103は、データ、プログラムやプログラム実行時の一時的な情報やデータベース等を記憶するために使用される。

メモリ104は、プログラム自身を保持し、またそのプログラムがCPU105によって実行されるときに一時的に作成される情報等を保持するために使用される。

CPU105は、種々のプログラムを動作させる。

媒体読取装置106は、プログラムやデータ等を記憶した記録媒体を装着してそれらを読み込み、記憶装置103またはメモリ104へ格納するのに用いられる。また、直接データの入出力やプログラムの実行に使ってもよい。

ネットワーク接続装置107は、通信網を介して他のコンピュータとの通信を

行うためのインターフェースである。

【 0 0 4 0 】

このようなコンピュータにおいて、本発明の営業活動支援システムを構成する各機能をそれぞれプログラム化し、予めCD-ROM等の記録媒体に書き込んでおき、このCD-ROMをCD-ROMドライブのような媒体読取装置106を接続したコンピュータに装着して、プログラムを記憶装置103あるいはメモリ104に格納し、CPU105がこのプログラムを読み出し、実行することによっても、本発明の目的が達成されることは言うまでもない。

この場合、記録媒体から読出されたプログラム自体が上述した実施形態の機能を実現することになり、そのプログラムおよびそのプログラムを記録した記録媒体も本発明を構成することになる。

【 0 0 4 1 】

なお、記録媒体としては半導体媒体（例えば、ROM、不揮発性メモリカード等）、光媒体（例えば、DVD、MO、MD、CD-R等）、磁気媒体（例えば、磁気テープ、フレキシブルディスク等）のいずれであってもよい。

【 0 0 4 2 】

また、ロードしたプログラムを実行することにより上述した実施形態の機能が実現されるだけでなく、そのプログラムの指示に基づき、オペレーティングシステム等が実際の処理の一部または全部を行い、その処理によって上述した実施形態の機能が実現される場合も含まれる。

【 0 0 4 3 】

また、上述したプログラムをサーバコンピュータの磁気ディスク等の記憶装置に格納しておき、インターネット等の通信網で接続されたユーザのコンピュータからダウンロード等の形式で頒布する場合、このサーバコンピュータの記憶装置も本発明の記録媒体に含まれる。

【 0 0 4 4 】

【発明の効果】

以上説明したように本発明によれば、営業員は会社として重要な案件に対する顧客をターゲットとし、その顧客に専念でき、無駄な訪問がなくなるので、営業

部門全体での業績を向上させることができる。

【0045】

また、多数の重要案件を担当する営業員の活動工数の不足分を最適な他の営業員へ割り当てることによって、販売チャンスを逃さないのが、営業部門全体での業績を向上させることができる。

【0046】

また、案件の重要度に応じて、その案件にかかる活動工数とその実績がマネージャへ通知され、各営業員のターゲットに対する進捗状況を明確に確認できるので、マネージャは営業員を適切に指導することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の営業活動支援システムにおける全体構成図である。

【図2】 営業員のターゲットに対する活動工数表の一例である。

【図3】 最初のターゲット設定と活動工数の算定を説明する図である。

【図4】 改良されていくターゲット設定と活動工数の算定を説明する図である。

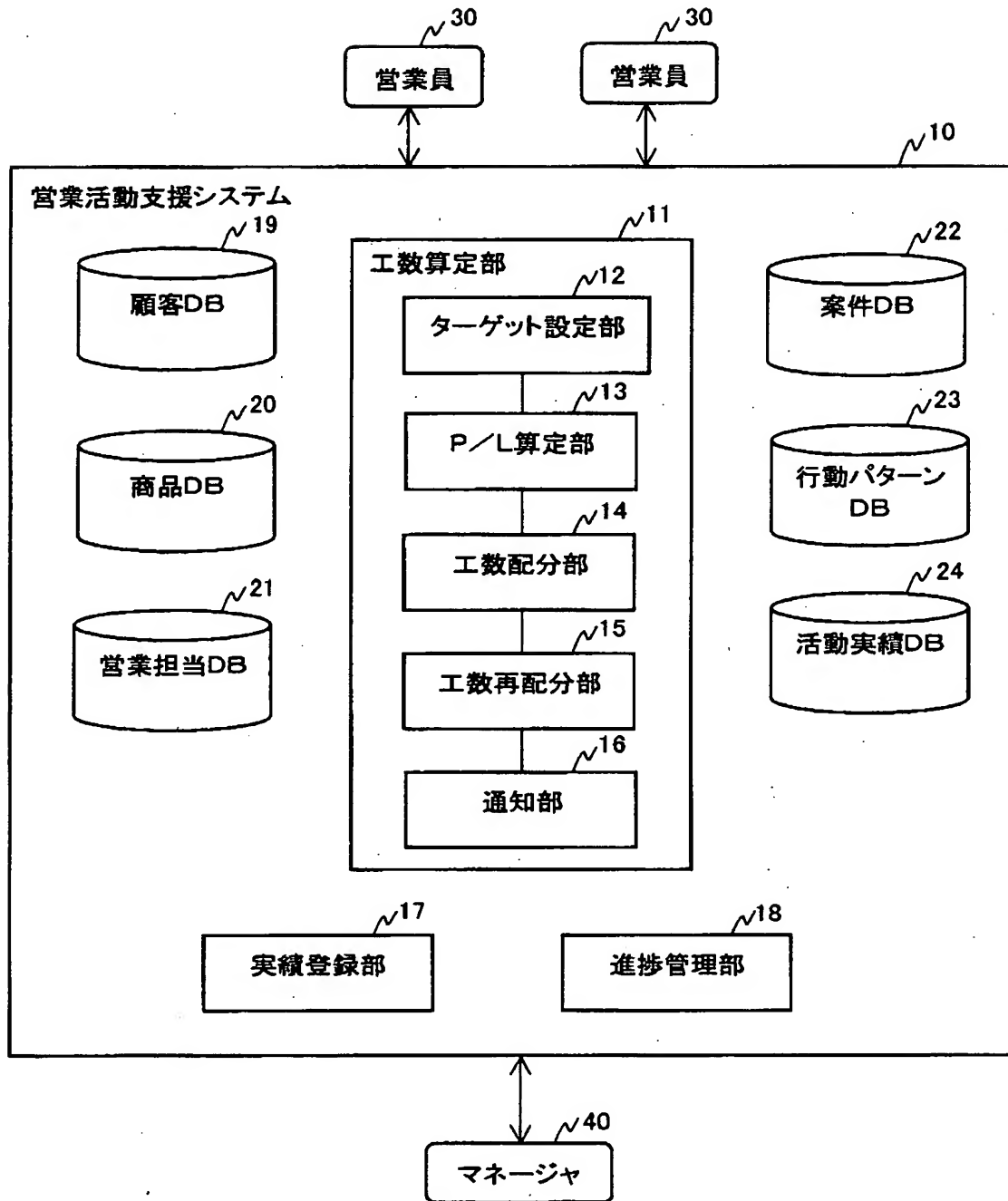
【図5】 本発明の営業活動支援システムをコンピュータで実現するときのハードウェアの構成を示すブロック図である。

【符号の説明】

10…営業活動支援システム、11…工数算定部、12…ターゲット設定部、13…P/L算定部、14…工数配分部、15…工数再配分部、16…通知部、17…実績登録部、18…進捗管理部、19…顧客DB、20…商品DB、21…営業担当DB、22…案件DB、23…行動パターンDB、24…活動実績DB、30…営業員端末、40…マネージャ端末、101…入力装置、102…表示装置、103…記憶装置、104…メモリ、105…CPU、106…媒体読取装置、107…ネットワーク接続装置、108…データバス。

【書類名】 図面

【図 1】



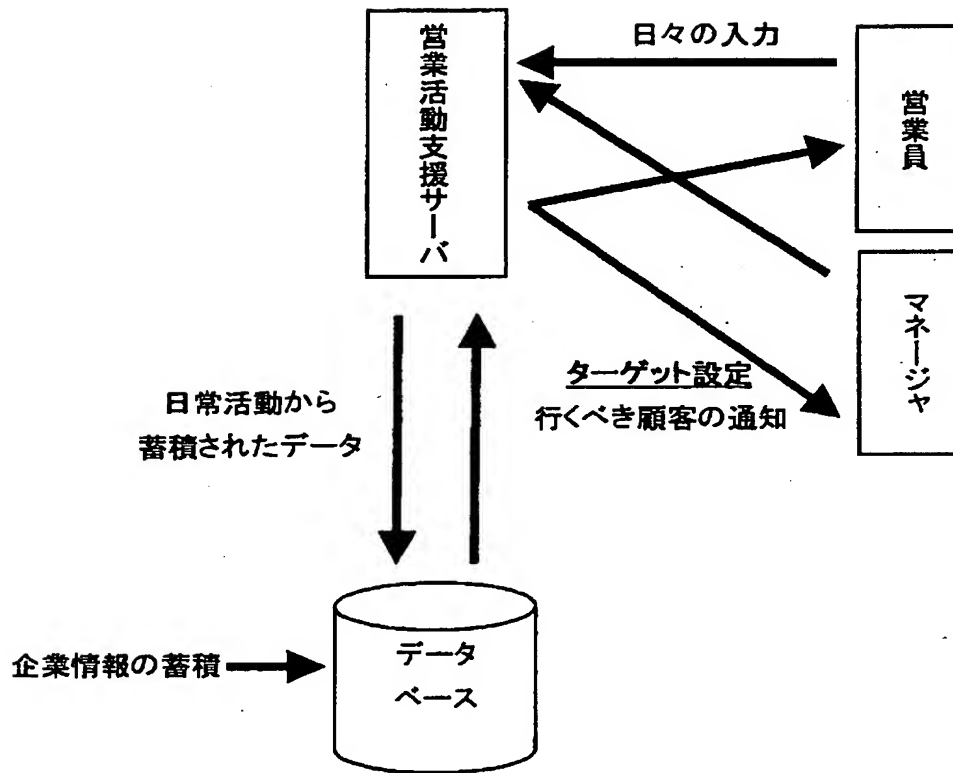
【図 2】

営業担当者：☆☆ △▽▲

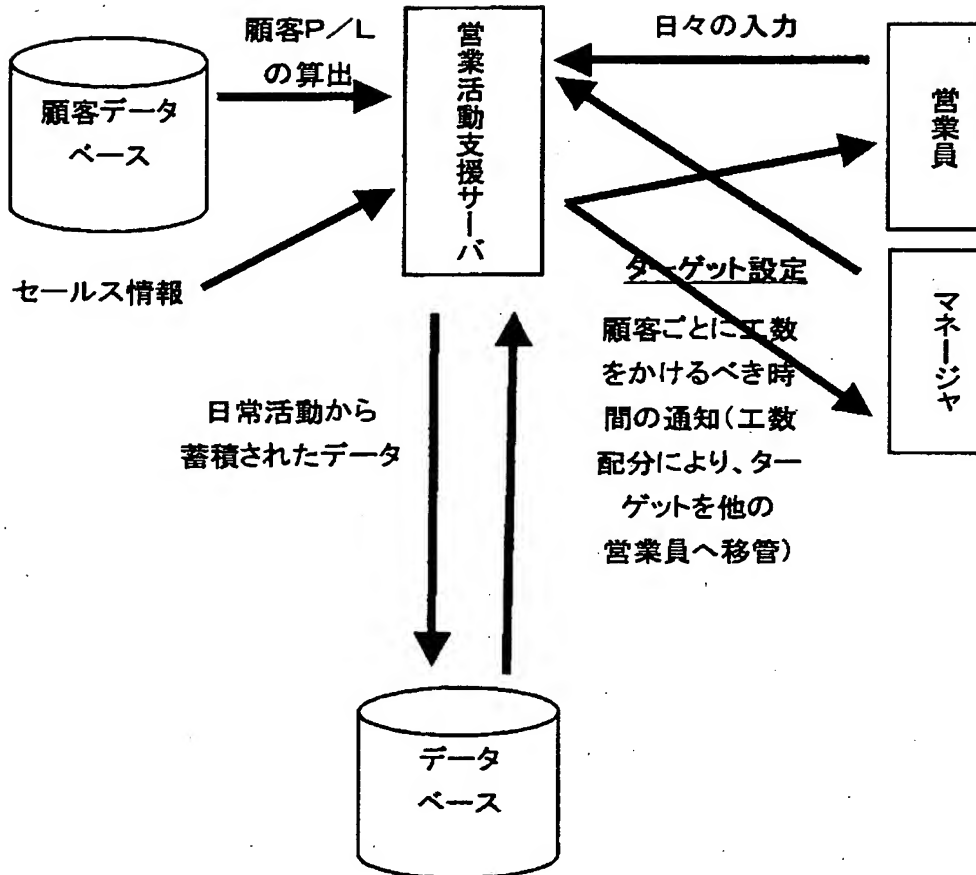
〇〇年 上半期

No.	ラ ン ク	ターゲッ ト	商品	案件 番号	熟 度	P/L	工数(日数)						計
							4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	
1	5	A社	MFP	001	8	10999	○	○	○				○
2	5	B社	コピー	002	6	9999	○	○	○	○	○	○	○
3	4	C社	FAX	003	7	3000	○	○	○	○			○
.
.
.
合計							○	○	○	○	○	○	○
稼働 日数							□	□	□	□	□	□	□

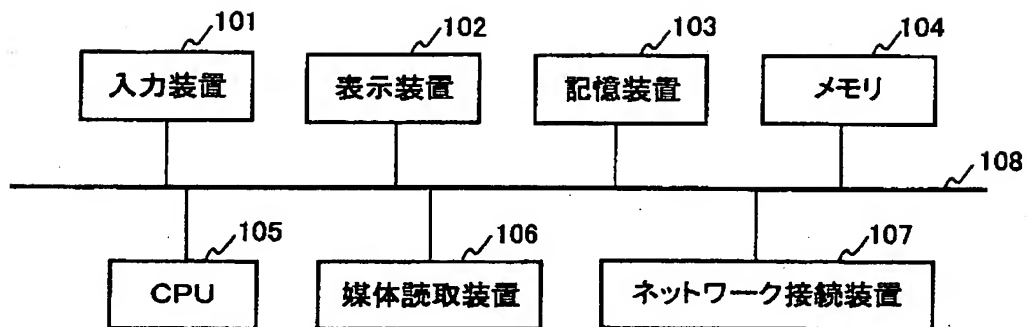
【図 3】



【図4】



【図5】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 会社として重要な案件に対して効果的に営業活動を行わせ、適切な管理ができる営業活動支援システムを提供する。

【解決手段】 営業活動の計画を作成し、その計画によって管理する営業活動支援システムにおいて、営業員に対して、案件の顧客の企業情報および案件の規模と成約確度とによって決定する重要度に応じて設定したターゲットごとに、業績の良い営業員の行動特性を分析して得た行動パターンから業務の実施にかかる時間を抽出し、この時間に当該案件の損益計算値に応じた係数を掛けて活動計画工数を算出して当該営業員およびそのマネージャへ通知することによって、各営業員のターゲットに対する活動工数が明白になるので、マネージャは適切な管理ができる。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 2002年 5月17日
[変更理由] 住所変更
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー